

Klachtenmanagement: de waarde van klachten

Klachten van klanten worden vaak geassocieerd met 'lastig gedoe', terwijl het hand in hand gaat met productverbetering. Door een goede klachtafhandeling win je het vertrouwen van de klant en krijgt je organisatie een betere reputatie. Daarnaast is het behouden van een klant een stuk goedkoper dan het werven van een nieuwe. Je kunt dus veel voordelen behalen door kritisch te luisteren naar wat je klant te vertellen heeft. In de training *Klachtenmanagement: de waarde van klachten* ga je aan de slag met verschillende praktijkvoorbeelden en leer je hoe je je op moet stellen ten opzichte van diverse 'klagers' (uiteenlopend van 'agressief' tot 'emotioneel'). Ook leer je hoe je kunt reageren op een onterechte klacht, zonder de klant te beledigen. De training bied je diverse handvatten om een efficiënt en opbouwend gesprek te voeren met je klant. Daarnaast is er volop aandacht voor het afhandelen van de klacht op lange termijn door een efficiënt klachtafhandelingsbeleid op te stellen.

Onderwerpen

- Type klachten
- Luistertechnieken
- Vraagtechnieken
- Omgaan met onredelijkheid
- Communicatie: uitleg geven en afspraken maken
- Grenzen aangeven
- Klachtafhandelingsbeleid opstellen
- Omgaan met emotie en onvrede van een klant
- Erkennen van fouten
- Win-win oplossingen vinden
- Positief afsluiten van het gesprek

Resultaten

- Je weet achter de kern van een klacht te komen, doordat je vraag- en luistertechnieken weet in te zetten;
- Je kunt efficiënt en opbouwend gesprekken voeren met klanten;
- Je weet hoe je je moet opstellen ten opzichte van diverse "klagers" en
- Je hebt tools in huis om een efficiënt klachtafhandelingsbeleid op te stellen.

Doelgroep

Deze training is bij uitstek geschikt voor deelnemers die met klachten te maken hebben, zoals helpdeskmedewerkers, verkopers, medewerkers van een klachtenlijn en leidinggevenden die meer grip op de klachtafhandeling



2 dagen

€ 1150,-excl BTW

ma 3 en ma 17 feb.

Inschrijven

ma 3 en ma 17 mrt.

Inschrijven

wo 23 apr. en wo 7 mei

Inschrijven

[Meer actuele data](#)

binnen hun organisatie willen krijgen.

Werkwijze

- Maatwerk staat bij ons centraal: door een telefonisch intakegesprek inventariseert de trainer jouw persoonlijke leerdoelen. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald.
- We vinden een veilige trainings sfeer belangrijk, omdat je je prettig moet voelen bij het experimenteren met nieuwe kennis en vaardigheden.
- We geloven sterk in het doen en ervaren, in plaats van vertellen over de inhoud van trainingen, waardoor al onze trainingen actief van aard zijn.
- Om de kwaliteit van de training te kunnen garanderen, hanteren wij voor de training een maximale groepsgrootte van acht deelnemers, zodat we het leereffect en rendement kunnen waarborgen.

Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

Lesvorm

Klassikaal

Referenties

S. Bodha - Odidio De informatie gegeven tijdens is naast

leerzaam ook zeker goed toe te passen in de praktijk, echte handvatten waar je echt wat aan hebt dus. De inhoudelijke info die gegeven is tijdens de training is in goede mate gedaan, niet te lang achter elkaar maar ook niet te kort/ te snel. De toedracht van informatie was duidelijk en toereikend. Deze training geeft een iedereen dit te maken heeft met klant/klacht-contact ontzettend goede tips & tricks mee
Beoordeling: 9.4

[Meer referenties...](#)

